

**Jacek Czarnowski**

Biblioteka Publiczna m. st. Warszawy w dzielnicy Wawer  
e-mail: j.czarnowski@bibliotekawawer.pl

**[ Uwagi na temat monitoringu bibliotek publicznych  
z punktu widzenia praktyki zarządzania instytucjami  
kultury: na marginesie konferencji „Biblioskan:  
Monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych”  
(Łódź, 15 marca 2016 r.)**

DOI: <http://dx.doi.org/10.18778/0860-7435.22.22>

W dniu 15 marca 2016 r. odbyła się na Uniwersytecie Łódzkim zorganizowana we współpracy z Katedrą Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej (obecnie: Katedra Informatologii i Bibliologii UŁ) konferencja Fundacji Normalne Miasto Fenomen pt. „Biblioskan: Monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych”. Niewątpliwie Fundacja podjęła się ogromnej pracy, jaką była analiza stanu łódzkich bibliotek. Swoją pracę wykonała bardzo wnikliwie i dokładnie. Dodatkowo na uznanie zasługuje fakt, że jest to pierwsze tego typu opracowanie w Łodzi. Powstały w jego wyniku dokument w postaci obszernej publikacji jest dobrym materiałem wyjściowym do przeprowadzenia ewentualnych zmian usprawniających pracę nie tylko łódzkich księżnic. Sam pod wpływem raportu *Biblioskan* zleciłem wykonanie niezbędnych zmian w kierowanej przeze mnie instytucji – Bibliotece Publicznej miasta stołecznego Warszawy w dzielnicy Wawer, największej obszarowo warszawskiej dzielnicy.

Nikt nie lubi być kontrolowany, choć sam regularnie przechodziłem takie procedury. Ba, nawet prosiłem o kontrole i audyty. Wszystko po to, aby nie popełniać rutynowych pomyłek. Ale może to dlatego, że w przeszłości sam wielokrotnie przeprowadzałem kontrole wśród podległych mi podmiotów,

## Uwagi na temat monitoringu...

nadzorując pracę instytucji kultury z ramienia urzędu miasta i prezydenta czy kierując takimi instytucjami.

Wszyscy zapewne znamy uczucie, kiedy to padają słowa „bilety do kontroli?”. Oczywiście doskonale wiemy, że ten bilet znajduje się w naszej kieszeni, ale jednocześnie rozpoczyna się gonitwa myśli czy aby na pewno, czy jest ważny, co będzie jeżeli nie i najważniejsze pytanie, w której kieszeni on się znajduje. Wtedy dokonujemy czegoś na wzór autokontroli osobistej, wyglądamy, jakbyśmy sprawdzali, ile i w jakich miejscach zrzuciliśmy zbędnych kilogramów. Po co to wszystko? Wystarczyło przecież pamiętać, gdzie mamy bilet, a jeszcze lepiej wkładać go zawsze do tej samej kieszeni. Ale mądry Polak po szkodzie.

Zatem wspomniany wcześniej raport pozwolił nam określić „właściwą kieszeń” i tak należy go odbierać. Oczywiście, dyskusja podczas seminarium wywołała wiele emocji wśród uczestników. Przedstawiciele poszczególnych bibliotek automatycznie stali się dla siebie konkurentami i zaczęli bronić własnych instytucji. Mam nadzieję, że nie taka była intencja organizatorów. Bo jak w takiej sytuacji tworzyć jeden organizm?

Trudno teraz oceniać i recenzować powstałą publikację. Jednak pewne jest to, że książka jest potrzebna, świadczyć o tym może fakt dosyć burzliwej dyskusji podczas omawiania jej poszczególnych rozdziałów. Wiele kontrowersji wzbudził rozdział 6: „Tajemniczy klient w bibliotece”. Nie znaczy to wcale, że zastosowana metoda jest zła; może po prostu niektórzy ludzie nie są jeszcze gotowi na takie badania. Podobnie rozdział drugi nieco podzielił środowisko obecnych na sali bibliotekarzy. Ale dość o kontrowersjach. Ogólnie publikacja stanowi swoisty podręcznik dla osób zarządzających bibliotekami. Można z niego wiele czerpać, jednak należy czynić to umiejętnie.

Na sprawę należy spojrzeć chłodnym wzrokiem. Współczesna biblioteka to nie tylko książki, które stoją na półkach i czekają na czytelnika. Dzisiejsza biblioteka, bez względu na to czy znajduje się w Łodzi, Wrocławiu, Warszawie czy Wąchocku, diametralnie różni się od tej sprzed 40 lat. Niestety czasami nawet bibliotekarze o tym zapominają.

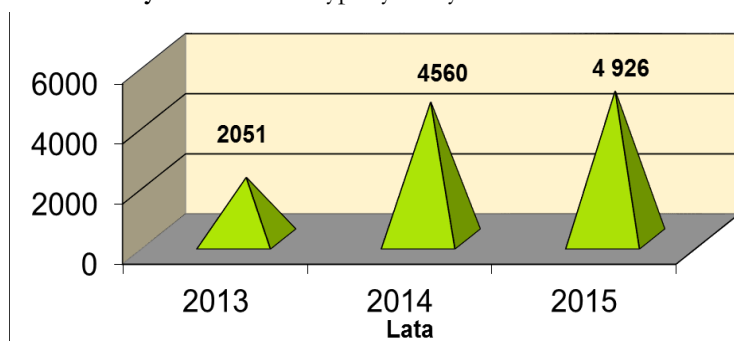
Aby być zauważonymi na rynku, firmy nieustannie wzbogacają swoją ofertę i zachęcają klientów do zwrócenia uwagi na ich produkty. My również musimy walczyć o czytelnika, proponować mu różnorodne formy promocji bibliotek i zachęcać do czytania.

Często podległe mi biblioteki nazywam KULTUROTEKAMI. Systematycznie organizuję w nich, wraz z moimi współpracownikami, spotkania autorskie, projekcje filmowe, realizujemy autorski projekt pt. „Wawerska Akademia Wiedzy”. Powołaliśmy do życia Centrum Narracji Historycznej, uczestniczymy w akcji e-senior, wydajemy dwumiesięcznik, prowadzimy działalność edukacyjną i wydawniczą, organizujemy konkursy, gry miejskie, rajdy rowerowe i imprezy plenerowe. Cyklicznie odbywają się w naszych bibliote-

kach koncerty i spotkania dla dzieci i ich rodziców pod nazwą „Smykofonia”. Dość na tym, że podczas jednego z „Odjazdowych bibliotekarzy” mała dziewczynka zapytała mnie o instrukcję obsługi biblioteki (!), ponieważ pierwszy raz znajduje się w takim miejscu. Dzisiaj jest stałą czytelniczką.

Wychodząc naprzeciw zainteresowaniom współczesnego czytelnika podejmujemy wszelkie działania mające na celu kontakt drogą elektroniczną, portale społecznościowe i strony www. Zdecydowanie wzbogaciliśmy nasz księgozbiór o multimedia. Bardzo dużym zainteresowaniem cieszą się audiobooki, które w ogromnej mierze wypożyczane są przez zmotoryzowanych czytelników, a w tym przypadku słuchaczy.

**Wykres.** Liczba wypożyczonych multimedialnych.



Źródło: opracowanie własne.

Ponadto preferujemy starą dobrą metodę outdoorowej reklamy poprzez umieszczanie plasz z informacją o naszych działaniach w miejscach często uczęszczanych.

Natomiast zdecydowaną nowością na obsługiwanym przeze mnie terenie będzie BIBLIOBUS. Już od kwietnia będzie kursował na specjalnie opracowanej trasie. Mam nadzieję, że działanie to rozwiąże częściowo problemy braku placówek bibliotecznych na całym obszarze dzielnicy. Ponadto będzie to doskonała reklama placówek stacjonarnych.

Bibliobus nie tylko propaguje czytanie, ale i pozwala tym, którzy do bibliotek mają za daleko lub z różnych względów nie mogą się do nich udać, na bezstresowe korzystanie z zasobów. Z dostawą prawie do domu. Tym samym książki trafiają nawet do bardzo odległych miejsc.

A zatem podstawą naszej pracy jest kontakt z czytelnikiem, ułatwienie mu dostępu do wiedzy zawartej w książkach i zainteresowanie go księgozbiorem. Oczywiście, dzisiaj — w dobie internetu i wszechobecnej telewizji — to bardzo ciężka praca, ale nie poddajemy się.

## Uwagi na temat monitoringu...

Dlatego każda forma rozmowy na temat książki jest nieoceniona. Sprawa organizacji sieci na danym obszarze to temat bardzo istotny. To, czy biblioteki w Łodzi powinny być połączone w jedną instytucję, czy też nie — jest tematem do szerokiej dyskusji. Z własnego, warszawskiego doświadczenia mogę powiedzieć, że system, jaki obowiązuje w stolicy, sprawdza się i funkcjonuje całkiem niezle. Jednak pamiętać należy o tym, że my również dążymy do utworzenia centralnego katalogu, a co za tym idzie umożliwienia korzystania z bibliotek za pomocą „karty warszawiaka”. Jednak autonomia dzielnicowa jest w moim przekonaniu kluczem do dotarcia w głąb lokalnych środowisk, które mimo wszystko różnią się od siebie. Na terenie dzielnicy Wawer o powierzchni blisko 70 km<sup>2</sup> znajduje się 13 osiedli posiadających własne nazwy i rady osiedlowe. Jest to zatem miasto w mieście. Sądzę, że podobnie jest w Łodzi. Ale dzięki temu, że obszar, na którym przyszło mi pracować, nie jest kilkusetkilometrową przestrzenią, mam stały kontakt z bibliotekarzami i czytelnikami. Nie wyobrażam sobie sytuacji, o jakiej opowiadał podczas seminarium dyrektor Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku, Paweł Braun, mówiąc że w podległej mu bibliotece znajdującej się na Wyspie Sobieszewskiej był sześć lat temu. Oczywiście nie znaczy to, iż sieć bibliotek w Gdańsku jest źle zarządzana i daleki jestem od tego stwierdzenia. Wszystko zależy od lokalnych potrzeb i uwarunkowań.

Niewątpliwie nadrzędnym zadaniem każdej biblioteki winno być zapewnienie jak najlepszych warunków do korzystania z księżnicy przez czytelników i komfortowych warunków pracy dla bibliotekarzy. Natomiast sprawą wtórną (szczególnie z punktu widzenia czytelnika) jest to, czy będzie to jedna olbrzymia instytucja czy kilka mniejszych.

Oczywiście można spotkać się z argumentem, że centralizując biblioteki wygenerujemy oszczędności kadrowo-administracyjne. Pamiętajmy jednak, że jeden centralny aparat administracyjny, aby dobrze funkcjonował, potrzebuje wielu urzędników. Główna księgowa będzie potrzebowała pracowników w każdej filii, dyrektor – zastępców, a oni kierowników itd.

A może wystarczy zwiększyć nadzór właścicielski tzn. organizatora, którym w tym przypadku jest samorząd? Nawiązać ściślejszą współpracę z Wojewódzką Biblioteką Publiczną, która merytorycznie wesprze poszczególne biblioteki? Udostępni wyniki pracy działu opracowywania zbiorów, zorganizuje regularne „przejrzewiówki” (analizę nowości pod kątem nabycia ich przez filie) i pomoże dokonać selekcji zbiorów?

Należy zastanowić się czy warto ponosić dodatkowe koszty związane z reorganizacją. Może wystarczy wdrożyć w życie założenia zawarte w omawianym raporcie, nawiązać silną współpracę z Katedrą Informatologii i Bibliologii Łódzkiego i dbać o rozwój czytelnictwa.

Reasumując — korzystajmy z doświadczeń innych ludzi. Współpracujmy ze sobą, a nie rywalizujmy, ponieważ nasza praca to służba wobec społeczeństwa.